

# Bienvenue au Centre de santé St. Claude Health Centre

**Livret à l'intention des résidents du Pavillon**



# Table des matières

Bienvenue .....	3
Historique .....	3
Charte des droits des résidents .....	4
Jour de l'admission .....	10
Articles à apporter .....	10
Services:	
Alimentation .....	12
Bénévoles .....	13
Buanderie .....	13
Coiffure .....	13
Echantillons et radiographies .....	14
Entretien ménager .....	14
Fourgonnette communautaire.....	14
Loisirs .....	15
Massothérapie .....	16
Musicothérapie .....	16
Pastorale .....	17
Pharmacie .....	17
Sécurité .....	17
Services d'entretien technique .....	18
Services financiers.....	18
Soins des pieds.....	19
Soins infirmiers .....	19
Soins médicaux.....	19
Visites .....	20
Environnement sans parfum.....	20
Quitter une chambre de façon permanente .....	21
Respect au travail.....	21
<i>Safe Client Handling and Injury Prevention</i> <i>Program(SCHIPP)</i> .....	21

# Bienvenue

Bienvenue au Centre de santé St. Claude Health Centre. Les membres de notre personnel sont heureux de vous accueillir et de vous aider à vous familiariser avec votre nouvel environnement. Nous mettrons tout en oeuvre pour que vous vous y sentiez à l'aise.

Ce livret contient une foule de renseignements utiles sur nos services et sur les règles et procédures à suivre. Nous nous ferons un plaisir de répondre aux questions que vous et votre famille pourriez vous poser.

# Historique

Au cours des années '50, la communauté de Saint-Claude reconnaît le besoin d'améliorer les services médicaux et infirmiers offerts à la communauté. Certains services sont offerts dans un petit foyer de soins infirmiers, mais les cas les plus graves doivent être acheminés vers d'autres établissements situés à l'extérieur de Saint-Claude.

En 1955, le gouvernement du Manitoba donne son approbation pour la construction d'un hôpital à Saint-Claude.

Le 21 janvier 1957 marque l'arrivée de trois membres de la congrégation des Filles de la Croix qui prennent en charge la prestation des soins infirmiers. Sous la direction assurée de Soeur Adrienne, l'unité de soins infirmiers, qui compte entre huit et dix lits, en plus de sept berceaux, commence à offrir ses services à la communauté. On se souviendra toujours du dévouement des soeurs et des bons soins qu'elles ont prodigés aux patients de l'hôpital.

Au début des années '70, le besoin d'un foyer de soins personnels se fait sentir. Des fonds sont prélevés au nom du Manoir Saint-Claude et le gouvernement verse un montant égal à celui qui a été prélevé. On entreprend la construction du Pavillon en 1981, qui ouvre officiellement ses portes en janvier 1982. Ce foyer de soins personnels de 18 chambres affiche depuis ce temps un taux d'occupation élevé. On effectue des rénovations à l'hôpital afin de centraliser les services de diététique et de buanderie.

En décembre 2005, l'hôpital prend un virage important avec la fermeture du service des urgences : ses dix lits sont dorénavant désignés aux soins transitoires.

Le Centre de bien-être St. Claude & Haywood ouvre ses portes en septembre 2013. Le Centre regroupe la clinique, une pharmacie détenue par des intérêts privés, une salle de conditionnement physique détenue et exploitée par la communauté. Les Soins à domicile, la Santé publique, la Santé mentale, une travailleuse sociale et une massothérapeute fournissent également leurs services au Centre de bien-être.

## Charte des droits des résidents

La Charte des droits des résidents a été élaborée par le Conseil des résidents et des familles en février 2000. Depuis, le personnel du Pavillon Saint-Claude s'applique à assurer le respect des droits énoncés dans le présent document en adoptant des directives qui s'y conforment.

Ce qui suit représente une liste de droits fondamentaux.

A titre de personne domiciliée en foyer de soins personnels, j'ai droit à des soins fournis dans un esprit de courtoisie et de respect qui favorise et protège ma dignité, mon autonomie, mon identité et mon individualité. J'ai le droit d'exiger que l'on :

- Frappe avant d'entrer et qu'on me laisse le temps de répondre;

- Me laisse choisir si je veux recevoir des visiteurs ou si je veux poursuivre un programme d'activités;
- M'accueille par mon nom quand j'entre dans une salle;
- Me dise quand on me déplacera ou quand on déplacera la chaise que j'occupe – et qu'on me regarde dans les yeux;
- Me fournisse des programmes appropriés à mon niveau de compréhension et d'aptitudes;
- Se rappelle que, bien que je sois incapable de parler, je peux encore entendre, comprendre et avoir des préoccupations;
- Me permette de vivre ma propre réalité;
- Me protège contre toute forme d'abus, d'exploitation ou de négligence;
- Me permette de mourir dans la paix et la dignité et en présence de ma famille;
- Me fournisse ainsi qu'à ma famille le soutien affectif et les conseils d'ordre spirituel nécessaires;
- M'aide à être aussi indépendant(e) que possible en mettant l'accent sur les forces qui me restent et en tenant compte de mes pertes;
- M'informe des noms des membres du personnel et des postes qu'ils occupent;
- Respecte l'inviolabilité de mon corps après ma mort.

J'ai le droit d'être logé(e), nourri(e), vêtu(e) et soigné(e) conformément à mes besoins et dans des conditions le plus semblables possible à celles de mon domicile privé, y compris le droit :

- À des températures confortables dans ma chambre;
- À une ventilation adéquate;
- De m'asseoir et d'avoir des relations avec les personnes que je préfère lors des repas et autres événements;
- D'être coiffé(e) à mon goût, de pouvoir me regarder dans un miroir et de porter du vernis à ongles à l'occasion;
- À une routine stable, prévisible mais néanmoins flexible comme celle, autant que possible, j'avais chez moi avant mon admission;

- À de l'aide pour changer mes vêtements s'il m'arrive de les souiller;
- D'avoir régulièrement des rendez-vous chez le dentiste et l'optométriste;
- D'être soigné(e) selon mes besoins et désirs qui peuvent être appelés à changer. Par exemple : si je suis malade, qu'on me laisse me reposer d'avantage ou si je me lève la nuit, que l'on ne me force pas à retourner au lit;
- À des soins spécialisés selon les ressources disponibles, pour améliorer et stimuler la communication si j'ai des difficultés en ce sens ou que j'en suis incapable;
- À des préparations alimentaires agréables et appétissantes;
- À de l'aide si je suis incapable de manger seul(e);
- À la sécurité durant les repas. Par exemple : une table où déposer mon café ou une surveillance accrue si j'ai tendance à m'étouffer facilement;
- À un choix d'aliments qui répondent à mes besoins diététiques – et à la possibilité de pouvoir demander un mets particulier à l'occasion;
- Au même choix d'aliments que celui offert aux autres résidents;
- Que l'on tienne compte de mes dégoûts alimentaires et qu'on les respecte;
- Que l'on surveille le niveau de bruit dans mon environnement et qu'on s'assure de mon confort, surtout à l'heure des repas et durant la nuit;
- Que l'on favorise les relations sociales et l'atmosphère de famille (en plaçant les meubles de façon opportune, en encourageant les visites et en traitant les visiteurs avec courtoisie, gentillesse et considération – par exemple : en leur offrant du café si j'en suis incapable);
- D'être informé(e) et consulté(e) au sujet des politiques du Pavillon;
- A la flexibilité dans l'utilisation des lieux publics de l'établissement.

J'ai le droit d'accepter ou de refuser une thérapie, y compris un médicament, en conformité avec la loi, et d'être informé(e) des

conséquences. Si je suis hors d'état de manifester ma volonté, mon représentant peut le faire à ma place, y compris le droit :

- D'obtenir tous les renseignements pertinents qui me concernent, y compris les diagnostics et traitements médicaux, et la possibilité pour moi-même ou un membre de ma famille de prendre part aux décisions importantes concernant mes soins;
- De m'expliquer les conséquences de ma décision de refuser des soins ou d'y consentir;
- De prendre des décisions informées concernant les directives en matière de soins de santé, de réanimation cardio-pulmonaire, l'ordonnance de ne pas réanimer, les niveaux d'intervention et mes soins;
- De consulter mes dossiers et documents médicaux;
- D'être libre de contraintes matérielles et chimiques;
- De faire l'objet de mesures d'évaluation et d'intervention appropriées pour la lutte contre la douleur.

J'ai le droit de prendre des décisions, d'exercer ma liberté, de m'exprimer et de me déplacer, y compris la liberté de :

- Pratiquer la religion et la culture, et parler la langue de mon choix;
- Communiquer, rencontrer, rendre visite et recevoir mes amis et ma famille en privé et sans interférence, si je le désire;
- Etre libre de mes mouvements dans les endroits publics de l'établissement ;
- Planifier et choisir mes activités sociales, éducatives, culturelles, religieuses et récréatives;
- Apporter des biens personnels, des articles familiers et des articles de décoration qui resteront dans ma chambre;
- Choisir les vêtements que je désire porter à chaque jour;
- Recevoir des réponses claires et concises à mes questions;
- Participer au Conseil des résidents et des familles;
- Offrir des conseils et des recommandations quant aux politiques organisationnelles du Pavillon;
- Avoir la possibilité de loger une plainte et avoir l'assurance qu'on y donnera suite;
- Avoir accès à des goûters supplémentaires si ma santé le permet;

- Rester en contact avec la communauté afin de me tenir au courant des activités communautaires;
- Initier des activités communautaires ou y assister;
- Gérer mes finances personnelles;
- Exercer mes droits en tant que citoyen(ne), notamment le droit de participer à un comité de bénéficiaires et le droit de voter pour le candidat de mon choix;
- Garder et consommer de l'alcool dans ma chambre;
- Assumer la responsabilité de mes actes.

J'ai le droit à la préservation de mon intimité, de mon espace et de mes effets personnels pendant la prestation des soins ou les traitements médicaux, y compris le droit :

- Au respect de la confidentialité de mon traitement, de mon dossier médical et de mes renseignements personnels;
- D'être seul(e) si je le désire et d'exclure les autres de ma chambre;
- D'éviter les grands groupes si cela me gêne; d'avoir l'aide de bénévoles au besoin;
- De choisir un membre du personnel de mon sexe pour me soigner lorsque possible (surtout pour les bains);
- Que mes soins et mon traitement se fassent en privé;
- D'être recouvert d'une serviette dans la salle de bains autant que possible;
- Que l'on m'explique ce que l'on fait lorsqu'on me soigne, à chaque étape du traitement;
- De choisir de porter plus de vêtements de protection lors des promenades pour ma propre sécurité;
- Au respect du caractère privé de ma correspondance personnelle.

J'ai le droit à un milieu de vie propre et sans danger, y compris le droit :

- Que ce que je renverse soit nettoyé;
- À ce que le personnel, les bénévoles et les membres de ma famille aient la formation voulue pour me soigner et me transporter;



- À des passerelles non encombrées de piétons, de fauteuils roulants ou d'équipement;
- À des chambres bien entretenues;
- À une surveillance adéquate en tout temps;
- À l'accès à des lieux extérieurs sécuritaires;
- À des vêtements bien entretenus.

Si ma faculté cognitive est affaiblie ou que l'on me considère incompetent(e), j'ai droit au respect de mes décisions pourvu que ma santé et ma sécurité, et celles d'autrui, ne soient pas mis en cause.

- Si je dis «non» face à quelque chose que vous voulez que je fasse, veuillez respecter ma décision;
- Si je fais quelque chose dont vous désapprouvez, veuillez respecter cette décision si elle ne cause aucun tort;
- Si mes décisions ont des conséquences néfastes, j'ai droit à une explication et à une persuasion non-coercitive de la part du personnel. Si je me trouve en grand danger immédiat, j'ai droit à ce que vous interveniez pour ma sécurité et à ce que vous discutiez plus tard de la question avec l'équipe multidisciplinaire et ma famille;
- Si mes décisions ont des conséquences néfastes à long terme, j'ai droit à ce que l'équipe multidisciplinaire et ma famille décident si mes décisions seront respectées ou non. Les questions qui suivent seront prises en considération avant de subordonner mes choix de vie aux décisions de quelqu'un d'autre :
  - Qu'est-ce que je dirais si j'étais bien?
  - Si l'on me force à obéir, quel résultat néfaste cela aura-t-il? Est-ce que j'aurai peur? Est-ce que je serai déprimé(e)? Est-ce que cela me mettra en colère, me rendra agressif(ive)? Est-il possible que, à cause de la façon dont vous me traitez, je devienne frustré(e) au point où vous envisagerez de recourir à la contrainte chimique ou à la contrainte matérielle?
- Mon comportement représente-t-il un véritable problème de santé et de sécurité ou est-il plutôt frustrant et inconfortable pour le personnel?

- Les conséquences favorables de votre traitement ont-elles plus de poids que les conséquences néfastes d'aller à l'encontre de ma volonté? Même si la réponse est affirmative, veuillez tenir compte de toutes les autres questions avant de prendre votre décision.
- Comment votre décision améliorera-t-elle la qualité de ma vie?
- Si vous m'imposez votre volonté, est-ce que je me sentirai humilié(e) et déshumanisé(e)? Sentirai-je que l'on me traite comme un enfant plutôt que comme l'adulte que je suis?

## Jour de l'admission

Nous vous suggérons de prendre le temps de ranger vos effets personnels et d'aménager votre chambre à votre goût. Lorsque vous serez bien installé(e), nous vous ferons visiter l'établissement en compagnie de membres de votre famille, et vous aurez l'occasion de rencontrer les autres résidents. Le déjeuner sera suivi d'une rencontre avec les responsables des différents services. Des renseignements relatifs à votre santé et bien-être immédiat seront recueillis à ce moment. Ceci nous permettra de mieux vous connaître et de vous fournir les soins dont vous avez besoin.

## Articles à apporter

### Literie et serviettes

Les serviettes et la literie (draps, couverture, couvre-lit) sont fournies par le service de la buanderie. Si vous le préférez, vous pouvez apporter votre propre couvre-lit, oreiller ou tout autre article de literie. Le cas échéant, ces articles devront être étiquetés.

### Vêtements

Tous vos vêtements doivent être étiquetés.

Nous pouvons vous fournir des étiquettes et les coudre sur vos vêtements à un coût minime.

Nous vous fournirons des cintres pour vos vêtements.

Si vous êtes en fauteuil roulant, il se pourrait que vous ayez besoin de vêtements adaptatifs tels que pantalons, chemises/chemisiers et pyjamas/chemises de nuit qui sont munis d'une ouverture au dos. Le port de vêtements adaptatifs favorise le confort, l'aisance et la sécurité du résident et du personnel quand il est l'heure de s'habiller. Les établissements suivants vendent ce genre de vêtements :

- Ashley's Adaptive Apparel à Winnipeg
- Reliable Home Care Agency à Winnipeg
- Rolling Spokes à Brandon
- Softlined Fabrics Adaptive Clothing à Winkler
- Silvert's Adaptive Clothing (magasinage en ligne)

## Effets personnels

### Articles divers :

Rasoir électrique

Déodorant

Shampooing et revitalisant

Papiers-mouchoirs

Brosse à dents ultra-souple à large manche

Dentifrice

Brosse et peigne à cheveux

Fixatif et nettoyant pour prothèses dentaires

Appareils électriques : Tout appareil électrique doit être inspecté par notre personnel de l'entretien technique avant d'être placé dans une chambre et, par la suite, dans le cadre de notre programme régulier d'entretien préventif.

Téléviseurs : Nous mettons à la disposition des résidents un téléviseur à grand écran et un magnétoscope/lecteur de VCR/DVD

dans le salon du Pavillon. Chaque chambre est munie d'une monture murale pouvant accueillir un téléviseur de 26 pouces.

*Westman TV* est disponible sur demande. Le coût mensuel de l'abonnement sera porté à votre compte en fiducie.

Courrier : À votre admission, vous devrez veiller à effectuer votre changement d'adresse. Votre nouvelle adresse sera la suivante :

(Votre nom)  
Centre de santé Saint-Claude Health Centre  
Case postale 400  
Saint-Claude, MB R0G 1Z0

Votre courrier vous sera livré tous les jours, du lundi au vendredi. Vous pouvez faire affranchir votre courrier au bureau de l'administration où le personnel verra également à ce que votre courrier soit acheminé au bureau de poste.

Journaux : Des exemplaires gratuits du quotidien Winnipeg Free Press sont disponibles à tous les jours. Si vous préférez recevoir votre propre exemplaire, vous pouvez vous abonner en composant le 1-800-542-8900 ou en visitant leur site web au [www.winnipegfreepress.com](http://www.winnipegfreepress.com).

Téléphone : Chaque chambre au Pavillon est munie d'une prise de téléphone. Si vous désirez avoir votre propre téléphone, vous pouvez communiquer avec BellMTS au 204-225-5687 ou visitez leur site web au [www.bellmts.ca](http://www.bellmts.ca). Il est à noter que le personnel ne répondra pas si votre téléphone sonne.

## Services

### Alimentation

Une diététiste est disponible pour des conseils sur l'alimentation et la nutrition.

Nous préparons également des repas-thèmes pour des occasions spéciales telles que Noël, Pâques et l'Action de grâces.

## Bénévoles

Des bénévoles nous prêtent main forte pour des activités tels que jouer au bingo, la décoration, les sorties, le chant, etc.

Les amis ou membres de la famille d'un résident qui désirent faire du bénévolat peuvent communiquer avec la Gestionnaire. Nous serions heureux de les compter parmi nous !

## Buanderie

Le service de la buanderie est disponible à tous les jours sauf le dimanche.

Lorsque vous apportez des vêtements ou que vous en faites l'achat, assurez-vous qu'ils se lavent facilement, qu'ils sont solidement confectionnés et qu'ils ne rétrécissent ni ne se froissent facilement car nous utilisons des machines industrielles qui fonctionnent à de hautes températures.

Nous ne sommes pas responsables de la perte des vêtements ou des dommages qu'ils peuvent subir.

Le personnel affecté à la buanderie peut s'occuper des vêtements qui nécessitent un léger raccommodage ; toutefois, les cas plus sérieux et les retouches relèvent de votre responsabilité.

Pour plus de détails, veuillez communiquer avec la Superviseure – Entretien ménager et Buanderie.

## Coiffure

Une coiffeuse vient au Centre de santé St. Claude Health Centre une fois par semaine. Si vous avez besoin des services de la

coiffeuse lors de sa prochaine visite, veuillez en informer l'infirmière(ière). Les frais seront portés à votre compte en fiducie.

## Échantillons et radiographies

Une technologue de laboratoire se rend régulièrement au Pavillon pour recueillir des échantillons de sang. Pour des radiographies ou des tests plus approfondis, les résidents seront transférés au centre de santé le plus approprié. Les résidents sont responsables des frais de transport.

## Entretien ménager

Les chambres sont nettoyées à tous les jours sauf le dimanche. Nous effectuons un léger époussetage une fois par semaine et un époussetage en profondeur une fois par mois. Une fois par année, les murs sont lavés et les planchers décapés puis cirés.

Nous demandons à la famille de désencombrer périodiquement les tiroirs de la table de nuit et la garde-robe.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec la Superviseure - Entretien ménager et Buanderie.

## Fourgonnette communautaire

La fourgonnette communautaire de Saint-Claude et Haywood peut être réservée à l'avance pour les résidents qui nécessitent un transport adapté.

Les frais suivants s'appliquent :

- Un seul passager : 14 \$
- Deux passagers et plus : 7 \$

A ceci, il faut ajouter :

- 13 \$ pour chaque heure d'attente
- 0,65 \$ le kilomètre, aller-retour

Il n'y a aucun frais de kilométrage à l'intérieur des limites du Village de Saint-Claude

## Loisirs

Le programme de loisirs tient compte des besoins et des capacités de chaque résident. Nous organisons des activités pour les petits et grands groupes ainsi que des activités individuelles. Un calendrier mensuel des activités est affiché dans chaque chambre et à l'extérieur du salon du Pavillon.

La plupart des activités ont lieu soit dans la salle à manger, le salon ou à l'extérieur lorsque la température le permet. Les résidents, leurs amis et les membres de leurs familles peuvent se procurer du matériel d'activités dans l'entrepôt dans la salle à manger et les armoires dans la salle polyvalente (par exemple : jeux de dames, cartes à jouer, jeux de société).

Voici quelques activités que nous offrons :

- Ateliers de bricolage
- Bingo hebdomadaire
- Boulangerie et pâtisserie
- Cinéma
- Cuisine
- Décoration
- Divertissement musical
- Jardinage
- Je me souviens...
- Jeux divers
- Parties de cartes
- Repas du mois

- Séances de conditionnement physique
- Soirée « pub »
- Sorties

Activités spéciales : Diverses activités spéciales ont lieu au cours de l'année, notamment : journée des animaux de compagnie, journée des bébés, journée des aînés, Festival du voyageur et mini-olympiques. À l'occasion, nous recevons la visite d'étudiants de nos deux écoles communautaires et des enfants de la garderie.

Petits travaux : Les résidents qui veulent meubler leur temps libre en effectuant de petits travaux peuvent plier des vêtements, peler des pommes de terre, couper des légumes, etc.

Vos familles et amis peuvent participer à toutes les activités récréatives qui figurent au programme.

## Massothérapie

Une massothérapeute autorisée offre ses services au Centre de bien-être St. Claude & Haywood. Les résidents et leurs familles doivent prendre rendez-vous eux-mêmes et sont responsables des coûts qui y sont associés.

## Musicothérapie

Un musicothérapeute autorisé vient au Pavillon deux fois par mois et offrent les services suivants :

- Musique de divertissement destinée aux grands groupes qui favorise la participation ;
- Musique thérapeutique destinée à de petits groupes et qui met l'accent sur l'amélioration et la stimulation des aptitudes sociales, émotives, cognitives et physiques des résidents.



# Pharmacie

Les services pharmaceutiques sont offerts par l'entremise de la Pharmacie de Southern Health-Santé Sud. Les médicaments prescrits sont couverts par Pharmacare et sont payés directement par Santé Manitoba.

# Pastorale

Les services suivants sont offerts aux résidents de religion catholique :

- Le Sacrement de la réconciliation est disponible sur demande.
- La messe a généralement lieu une fois par semaine dans la salle à manger du Pavillon selon la disponibilité du prêtre assigné à la paroisse.
- Le chapelet est récité à tous les jours dans le salon du Pavillon.
- Le Sacrement des malades est administré annuellement et sur demande.

Les résidents de religions autres que catholique peuvent, à leur gré, avoir recours aux services d'un guide spirituel de leur choix.

# Sécurité

Exercices d'incendie : Des exercices d'incendie ont lieu une fois par mois. Les mesures à prendre en cas d'urgence sont affichées en français et en anglais dans toutes les chambres.

Système Wanderguard/Code Alert : Pour assurer la sécurité des résidents qui ont tendance à s'égarer, nous disposons d'un système qui fait en sorte qu'un émetteur (bracelet) verrouille les portes de sorties à l'approche de la personne qui le porte. L'émetteur doit être loué.

Tabagisme : Le Centre de santé Saint-Claude Health Centre est un établissement sans fumée. Il est cependant permis de fumer à l'extérieur, derrière le garage à l'arrière du Pavillon.

La responsabilité d'aider et/ou superviser le résident-fumeur relève de la famille du résident. Le Centre de santé Saint-Claude Health Centre n'est aucunement responsable de ces fonctions. Il est également possible de faire appel à un compagnon rémunéré pour aider et/ou superviser le résident.

Les résidents qui désirent arrêter de fumer peuvent avoir accès à des moyens anti-tabagisme.

## Services d'entretien technique

Nous assurons une permanence des services d'entretien technique. Veuillez avisez l'infirmière si des réparations doivent être faites dans votre chambre.

Nous pouvons effectuer des réparations d'ordre mineur sur vos effets personnels ; toutefois, les réparations d'ordre majeur relèvent de votre responsabilité.

## Services financiers

Frais de résidence : Les frais de résidence sont payables mensuellement à l'avance le premier jour du mois. Des virements automatiques peuvent être effectués avec l'institution financière de votre choix.

Veillez prendre note que, lorsqu'un résident est admis dans un centre de soins actifs, il doit continuer de payer les frais de résidence.

Comptes en fiducie : Chaque résident devrait avoir un compte en fiducie. Ceci permet au résident de retirer rapidement de petites sommes d'argent et au Centre de santé St. Claude Health Centre de payer en son nom certains services comme ceux offerts par la coiffeuse et *Westman TV*, les frais encourus lors de sortie, etc.

Des frais initiaux de 25 \$ s'appliquent à l'ouverture de votre compte en fiducie.

Nous vous enverrons un relevé de compte détaillé à chaque mois. Sur réception d'un relevé démontrant un solde en souffrance, vous ou votre représentant êtes tenu de rembourser le montant du déficit immédiatement et de vous assurer que des fonds supplémentaires soient déposés pour couvrir, au moins, les dépenses prévues du mois suivant.

Si vous avez besoin d'aide concernant les services financiers, n'hésitez pas à communiquer avec l'Adjointe administrative.

## Soins des pieds

Le personnel infirmier se chargera des soins élémentaires des pieds. Un service approfondi privé est disponible mais les résidents sont responsables des coûts associés à ce service.

## Soins infirmiers

Nous disposons d'un effectif d'Infirmières autorisés, d'Infirmières psychiatriques autorisées, d'Infirmières auxiliaires autorisés et d'Aide aux soins infirmiers et ce, 24 heures sur 24.

## Soins médicaux

Vous serez sous les soins de l'un ou l'autre de nos dispensateurs de soins médicaux.

Les dispensateurs de soins médicaux font leurs rondes une fois par semaine. Les membres des familles qui souhaitent les rencontrer doivent en informer l'infirmier(ière) ou encore prendre rendez-vous avec eux à la Clinique.

Tous les résidents bénéficient de soins médicaux d'urgence grâce à la présence d'un médecin de garde 24 heures sur 24. Si vous devez être admis dans un établissement de soins actifs, vous serez transféré au centre le plus approprié à votre état.

Si vous le désirez, vous pouvez consulter des spécialistes. Veuillez informer l'infirmier(ière) de vos rendez-vous avec ceux-ci et confirmer avec le spécialiste que votre dispensateur de soins médicaux au Pavillon est au courant de ses recommandations et du suivi nécessaire.

## Visites

Nous encourageons fortement les visites car elles représentent une source importante d'interaction et de stimulation qui procurent beaucoup de satisfaction aux résidents.

Nous demandons aux visiteurs de faire preuve de considération envers les autres résidents. Les enfants doivent être surveillés en tout temps par un adulte.

A sa discrétion, l'infirmier(ière) en chef peut limiter les heures de visite lorsqu'un résident est gravement malade.

## Environnement sans parfum

Southern Health-Santé Sud promouvoit un environnement sain pour ses employés, médecins, bénévoles, résidents et visiteurs, et ce, dans tous ses établissements.

Nous vous demandons de ne pas utiliser de produits parfumés tels que parfums, eaux de cologne, lotions après-rasage, lotions pour le corps, poudres, déodorants, produits pour les cheveux, tabac, assouplissants pour vêtements, produits de nettoyage, assainisseurs d'air et fleurs particulièrement fragrances.

## Quitter une chambre de façon permanente

Une fois qu'un résident quitte sa chambre de façon permanente, l'établissement s'attend à ce que tous les vêtements et effets personnels du résident en soient retirés un jour ouvrable suivant le départ.

## Respect au travail

Southern Health-Santé Sud s'engage à créer et maintenir un lieu de travail vivant, sain, sécuritaire et bienveillant pour son personnel et ses bénévoles. Pour ce faire, tous les membres du personnel et les bénévoles seront traités avec respect, honnêteté et dignité.

Un lieu de travail où règne le respect favorise le bien-être physique, psychologique et social de tous les membres du personnel et des bénévoles. C'est-à-dire que :

- Les employés et les bénévoles sont valorisés ;
- La politesse et la courtoisie sont présentes dans toutes formes de communication ;
- Les gens sont traités de la façon dont ils le veulent ;
- Les conflits sont abordés de façon positive et respectueuse ; et
- Les comportements irrespectueux, le harcèlement et la violence ne sont pas tolérés.

## *Safe Client Handling & Injury Prevention Program (SCHIPP)*

Ce programme a pour but d'assurer la sécurité des résidents et du personnel lorsqu'un résident a besoin d'être replacé dans son lit, a besoin d'aide pour marcher ou s'asseoir dans son fauteuil roulant.

Notre personnel et, à l'occasion, l'ergothérapeute déterminera le genre d'aide dont un résident a besoin selon ce que le résident est en mesure de faire lui-même. Notre personnel est tenu de se conformer aux lignes directrices du programme.